

## الآثار السلبية للضغوط المهنية على الفرد والمنظمة

الدكتور باهي سلامي

جامعة الأغواط

تشكل الضغوط المهنية جزءاً من الضغوطات التي يتعرض لها الإنسان في حياته، وقد حدد البعض مصادر الضغوط في عاملين أساسيين هما متطلبات العمل، والعوامل الشخصية الخاصة بالفرد نفسه، كما أشارت عدة دراسات إلى أن الضغوط النفسية في محيط العمل بوجه عام تظهر من خلال إحساس العاملين بالاحتراق النفسي. وأكد العديد من الباحثين أن ضغوط العمل تنعكس سلباً على الظروف النفسية والجسدية للعاملين حيث تظهر أعراض التوتر، والقلق، والإحباط، والاكتئاب، وسرعة التهيج، والاستثارة والميل إلى العنف، والعدوانية إضافة إلى الأعراض الجسدية مثل الإصابة بأمراض القلب، والقرحة وتصلب الشرايين... الخ أما الآثار التنظيمية للضغوط فتظهر في الغياب عن العمل أو التأخر في الحضور إليه وكثرة الشكاوي والتظلمات ونقص كمية الإنتاج أو انخفاض من جودة المنتج وكثرة الحوادث وفقدان الروح المعنوية وحماس العمل وعدم الرضا عن المهنة. ونحن في موضوعنا هذا سنركز على مصادر الضغوط المهنية، وبالتحديد مصادر الضغوط المتعلقة بالمنظمة، ثم نتطرق إلى بعض الآثار المترتبة على ضغوط العمل أو الضغوط المهنية بالنسبة للفرد والمنظمة.

يعتبر الاهتمام المتزايد في المجتمعات المعاصرة بالعمل كوسيلة للتنمية، وكمعيار لقيمة الفرد الاجتماعية، مصدر متزايد للضغوط المهنية التي تنجر عنها آثار سلبية على الصحة النفسية والجسمية للعامل، وكذلك على مستوى العمل، وما يتعلق بالإنتاج، هذا ما جعل الضغط المهني يحظى باهتمام كبير من الدارسين. فمفهوم ضغط العمل بوصفه مصطلحاً ذا دلالة، نشأ في المؤسسات والمنظمات التي تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسة على العنصر البشري.

والاهتمام بضغط العمل بدأ بعد الدراسة التي أجراها كل من wolfe.kahn و rosenthal quinn snock وذلك عام 1964 وكتيجة لهذه الدراسة برزت ثلاثة اتجاهات في التعامل مع الضغط، أول هذه الاتجاهات أخذ على عاتقه دراسة و فحص الحالات المحتملة للضغط النفسي، مثل حجم المنظمة ، المشاركة في بعض القرارات، فقد ركزت الدراسات فيه على معرفة النتائج المترتبة على الضغط النفسي مثل الرضا الوظيفي، الإثارة و أخيرا الولاء للمنظمة أو المؤسسة التي يعمل فيها الفرد .أما الاتجاه الثالث فقد اهتمت الدراسات فيه على معرفة المتغيرات التي تعمل كوسيط بين ما يمكن اعتباره سلوكا ضاغطا معبرا عن الضغط و بين النتائج المترتبة و الأمثلة على المتغيرات الوسيط يمكن أن تكون من داخل الفرد كمنط الشخصية الذي يتمتع به، أو نوع مركز التحكم، أو قد يكون من داخل المنظمة مثل مستواها بين المنظمات الأخرى أو حتى ظروفها المادية والمالية<sup>1</sup>.

وأكثر تحديدا، هناك ثلاثة جوانب رئيسية لدراسة الضغوط في المنظمات، وهذه الجوانب هي: العوامل المسببة لضغوط العمل (مصادر الضغوط) والآثار أو النتائج المترتبة على هذه الضغوط ثم إدارة أو مواجهة الضغوط<sup>2</sup>.

ونحن في موضوعنا سنتناول مصادر الضغوط المهنية ، ثم نتطرق إلى بعض الآثار المترتبة على ضغوط العمل و قبل التعرض لمصادر ضغوط العمل، والآثار المترتبة عليه نحاول تعريف العمل و تعريف الضغوط المهنية .

### - تعريف العمل

يعبر العمل عن المهام التي يقوم بها الأفراد في مجال معين، ويعرف أيضا بالوظيفة . أما الوظيفة فتعني مجموعة الأعمال المتشابهة إلى حد ما في الواجبات أو في طبيعتها<sup>3</sup> .

يمكن أن يعرف العمل بأنه النشاط الذي يقوم به الإنسان ضد الطبيعة لغرض إشباع حاجاته الحالية. ويرى آدام سميث ADAM SMITH بأن العمل هو المصدر الحقيقي لثراء أمة ما<sup>4</sup> .

ويعرف بردون العمل في مؤلفه "خلق نظام في الإنسانية" بأنه "الفعل الذكي الذي يتناول به الإنسان المادة والعمل هو ما يميز الإنسان عن الحيوان في نظر الاقتصاديين، وما رسالتنا على الأرض إلا أن نتعلم كيف نعمل"<sup>5</sup>.

أما كولسون فقد أعلن سنة 1924 بأن "العمل هو الوظيفة التي يقوم بها الإنسان بالقوة الجسدية والخلقية لإنتاج الثروات"<sup>6</sup>.

و يعرف العمل أيضا بأنه مجموعة المهام أو الواجبات التي توكل للفرد للوصول إلى أهداف محددة مسبقا<sup>7</sup>.

### تعريف الضغوط المهنية:

تعرف الضغوط المهنية بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالاتهم النفسية والجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحتوي الضغوط<sup>8</sup>.

ويعرف الحضري الضغوط المهنية بأنها كل تأثير مادي أو نفسي يأخذ أشكالا مؤثرة في سلوك متخذ القرار، ويعيق توازنه النفسي وبالتالي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد، أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية والتنفيذية التي تواجهه<sup>9</sup>.

أما او كي بوكولا وجيجدا Olebukola and Jegeda فيريان أن الضغوط المهنية تعبر عن حالة من الإجهاد العقلي أو الجسمي ، وتحدث تقريبا نتيجة للحوادث التي تسبب قلقا أو إزعاجا ، أو تحدث نتيجة للخصائص العامة التي تسود بيئة العمل<sup>10</sup>.

ويشير Boudaren إلى أن العمل هو الصحة وأنه مصدر للضغوط غالبا ما يكون سبب في حدوث توتر وقلق واضطرابات مردها إلى وجود صراعات خطيرة ،تؤدي إلى صعوبات صحية ،وهو ما خلصت إليه الدراسات المرتبطة بضغط العمل ،حيث توصلت إلى أن عدم الرضا الوظيفي وغياب الدافعية، تكون الشعور بعدم الرضا عن الذات ،وبالتالي

التأثير على صحة العامل<sup>11</sup>.

### مصادر الضغوط المهنية :

بالرجوع إلى الأدبيات المتعلقة بتصنيف مصادر أو أسباب ضغوط العمل، يمكن القول بان الباحثين قد توصلوا من خلال المناهج التي اتبعوها في دراسة هذه الظاهرة إلى تقسيم مصادرها وفقا لثلاثة نماذج رئيسية، وذلك على النحو التالي:

النموذج الأول: تصنيف مصادر ضغوط العمل في مجموعتين رئيسيتين.

النموذج الثاني: تصنيف مصادر ضغوط العمل في ثلاث مجموعات رئيسية.

النموذج الثالث: تصنيف مصادر ضغوط العمل في أربع مجموعات رئيسية فأكثر<sup>12</sup>.

وبالنظر إلى طبيعة الموضوع الحالي فان التصنيف الذي يتماشى معه هو التصنيف الأول، والذي يقسم مصادر الضغط إلى فئتين كبيرتين هما:

— الضغوط المرتبطة بالجوانب التنظيمية للعمل، وتتمثل في عدد من المصادر تشمل غموض الدور، وعبء العمل، وتحمل المسؤولية، والتفكير بالمستقبل الوظيفي، والنمو والتقدم المهني، والافتقار إلى المشاركة في اتخاذ القرارات، والظروف المادية للعمل، وغياب الدعم الاجتماعي.

— الضغوط المرتبطة بالمصادر الشخصية للعاملين، وتتمثل في قدرة العاملين على المقاومة، ونمط شخصياتهم، وطبيعة مركز التحكم (داخلي، خارجي)، والقدرات والاهتمامات والحاجات لديهم، إضافة إلى الحالة النفسية والجسدية التي يمرون بها<sup>13</sup>.

وعليه سنحاول تناول أهم مصادر الضغوط المتعلقة بالمنظمة انطلاقا من فلسفة المنظمة والتي تعكس ثقافتها، وغالبا ما تكون ماثلة في أهداف وغايات المنظمة والطريقة التي تتبعها الإدارة في تحقيقها لهذه الأهداف، وهو ما يسمى بالسياسات والاستراتيجيات، وهذه السياسية يمكن أن تسبب ضغطا للأفراد نتيجة للتخطيط السياسي، وعدم وضوح الرؤيا في توقعات سياسية جديدة، وأحيانا تصبح التغيرات السياسية درامية، حيث أن مستوى عدم التأكد يمكن أن يخلق كمية كبيرة من الضغوط للأفراد.

ويرى كل من بريف وشلر أن سياسات المنظمة تتميز بالمركزية الشديدة في اتخاذ القرارات، وضغط القيادات، وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات كلها تمثل مصادر ضغوط للعامل<sup>14</sup>.

تعد طبيعة الوظيفة ذاتها مصدرا من مصادر الرضا والضغط في العمل لدى الفرد، وذلك لما تتصف به هذه الوظيفة من صفات تميزها عن غيرها من الوظائف الأخرى، سواء أكان ذلك فيما يتعلق بالفئة التي تصنف منها هذه الوظيفة، أو المكانة التي تتيحها لشاغلها، ويعد الاختلاف بين الأهمية والمكانة الحيوية سببا رئيسا من أسباب الضغوط لدى الأفراد في العمل<sup>15</sup>.

تظهر الضغوط النفسية الناجمة عن عبء المهنة الزائد، إذا كان عبء العمل كبيرا مقارنة بقدرات و موارد الفرد البشرية. أي زيادة المهام المطلوب إنجازها أو تعدد المهام في وقت ضيق، أو عدم تناسب قدرات الفرد مع مهام العمل من حيث قلة تأهيله أو حداته أو عدم تناسب مؤهلاته مع طبيعة العمل<sup>16</sup>.

ويحدث صراع الدور عندما يكون هناك تعارض بين متطلبات الدور، أي عندما يتعرض الفرد لمواقف تفرض عليه متطلبات متعارضة. وكذلك يظهر صراع الدور حينما يكون الفرد واقعا تحت أكثر من قيادة و يتلقى أوامره من أكثر من رئيس يطلبون منه القيام بوظائف متناقضة<sup>17</sup>.

أما غموض الدور، ويعني به نقص أو عدم كفاية المعلومات المطلوبة في أداء الدور وإنجاز أعمال ليست مفهومة أو غير واضحة، مما يجعله مضطرباً وقلقاً لأدائه السيئ. أي أن مواصفات الدور غير الواضح و الغامض أيضا تتسبب في عدم مقدرتنا على تحديد أولويات الأعمال أو تحديد الوقت الكافي لإنجازها، وهذين البعدين الآخرين هما من المسببات الرئيسية للضغط في مجال العمل<sup>18</sup>.

ويتسبب كل من صراع الدور و الغموض في إحداث توتر، وعدم الرضا عن العمل، و انخفاض في تقدير الفرد لذاته. والغياب، وزيادة معدل دوران العمل. وبالرغم

من أن الغموض قد يزيد من الحاجة إلى الاتصال لتخفيض عدم التأكيد، إلا أن كل من صراع الدور و الغموض قد يولدان شعورا بالكراهية تجاه الأفراد الذين ينظر إليهم كمسبيين لهذا الغموض<sup>19</sup>.

كما قد يواجه العاملون صعوبات في تكوين علاقات إيجابية مع الأفراد الآخرين في مجال العمل، ويكون ذلك مصدرا للضغط. فالصراع بين الزملاء في مجال العمل قد ينتج عن تصادمات شخصية فيما بينهم أو متغيرات أخرى مثل، الصراع على المراكز أو المكانة، أو دفاع عن حقوق معينة. وينتج إلى جانب ضغوط الزملاء ضغوط يمارسها الفرد والتي ترجع إلى المشاكل و الخلافات الشخصية. وعدم الموافقة على السلوك المناسب. فالمشرف قد يخلق نوعا من الضغوط بعدم الاهتمام الكافي. بمشاعر و حاجات مرؤوسيه<sup>20</sup>.

وتعتبر عوائق التطور المهني أو المستقبل الوظيفي احد مصادر ضغط العمل، مثل الافتقار إلى فرص الترقية في المستقبل وعوائق الطموح والشك في المستقبل المهني، والتغيير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الفرد ومن عوامل الضغط المرتبطة بهذا المصدر الخوف من الفشل في العمل الجديد، أو الخوف من العجز عن مجازاة التغيرات الفيزيولوجية أو الاقتصادية أو الاجتماعية، فإذا لم يتمكن الفرد من هذا التوافق مع التغيرات الجديدة المصاحبة للترقية الوظيفية فانه حتما سيشعر بالضغط، كما أن التقدم في الوظيفة يكون مصدرا للضغط بسبب الشعور بعدم الأمن النفسي أو الوظيفي أو الخوف من الفصل أو التقاعد المبكر أو الترقية غير المناسبة<sup>21</sup>.

ويمثل الأجر وملحقاته من المزايا الاقتصادية التي يحصل عليها العامل لها تأثير في اتجاهاته نحو عمله والرضا عنه. و بالتالي عدم التكافؤ بين راتب الفرد ونفقاته الأسرية والشخصية يعرضه لتدني مستوى المعيشة وصعوبة التخطيط المالي، وكل هذا يسبب ضغطا<sup>22</sup>.

ومن أهم مصادر الضغط في أية منظمة هو التغيير الذي تقدم عليه المنظمة لأسباب عدة. فالناس يميلون إلى التعود على خطوات، وإجراءات، وتنظيمات معينة أثناء أداء

أعمالهم، ويقاومون التغيير، فمعظمنا يميل إلى إبقاء الأشياء على حالها بحيث نكون قادرين على التنبؤ الدقيق، أو على الأقل توقع ما يحدث ويبدو إن هذه الاستمرارية مطمئنة . لهذا، فليس من المستغرب أو المدهش أن تسبب التغييرات الرئيسة أو الكبيرة قدرا كبيرا من الضغط، لأنها قد تحمل بين طياتها خيرا أو شرا يصيب الفرد، ومن الأمثلة على التغييرات التي تؤدي إلى ضغط كبير إعادة تنظيم المؤسسة، أو الاندماج مع مؤسسات أو شركات أخرى، أو تغيير في أنظمة العمل، وأدواته، أو تغييرات في سياسات الشركة أو أية تغييرات في القيادة الإدارية<sup>23</sup>.

### الآثار السلبية للضغوط المهنية على الفرد والمنظمة:

لقد أثبتت الدراسات أن الضغط المهني ينعكس سلبا على الفرد والمنظمة والمجتمع بأسره ونجد "ديفيد فونتانا". D. Fontana (1993) قد بين أثر الضغط الحاد على المستوى المعرفي والانفعالي والسلوكي في ما يلي:

التأثيرات المعرفية للضغط الحاد والتي تتجلى في نقص مدى الانتباه والتركيز وتضعف قوة الملاحظة، ويزيد اضطراب قدرة الفرد على ضبط التفكير، تتدهور الذاكرة قصيرة طويلة المدى ويقل الاستدعاء، تقل سرعة الاستجابة الفعلية، يزداد معدل الأخطاء في المهام المعرفية والمعالجات، تتدهور قوة التنظيم والتخطيط طويل المدى والتنبؤ بالتفاعلات المستقبلية، تزداد الاضطرابات الفكرية، والوهم، وتقل عناصر النقد الموضوعية، وتصبح أنماط التفكير مضطربة ولا عقلانية أو غير منطقية

أما التأثيرات الانفعالية للضغط الحاد فتظهر في ازدياد التوتر الفسيولوجي والنفسي، ويزداد معدل الوسواس: يترع الفرد إلى الشكوى التخيلية، ويختفي الإحساس بالسعادة، ويزداد معدل القلق، ويصبح الفرد أكثر حساسية وعدوانية يقل التحكم في شفرات السلوك، ويقل التحكم في الدفاعات الجنسية أو على العكس، ويظهر الاكتئاب والعجز حيث تنخفض بشدة حيوية الفرد، وينخفض الإحساس بتأكيد الذات بشكل حاد.

كما تبرز التأثيرات السلوكية للضغط الحاد في تزايد مشكلات الكلام، نقص الميول والحماس، يتخلى الفرد عن أهدافه الحياتية، يتزايد التأخر والغياب عن العمل، يظهر مرض حقيقي أو وهمي، ويزداد سوء استخدام العقاقير و يزداد تناول الكحوليات والكافيين أو مواد نيكوتينية، وتضطرب عادات النوم، يزداد عدم الاطمئنان أو الشك في الزملاء و لأقارب: يزداد الميل لإلقاء اللوم على الآخرين، تجاهل المعلومات الجديدة، حل المشكلات بأسلوب سطحي.

وفي نفس الاتجاه ترى راوية حسين أن ردود الفعل اتجاه الضغط تمس الجوانب النفسية والجسمانية والسلوكية وتوضحها كالتالي:

- ردود الفعل النفسية: وقد تكون متعلقة بالمشاعر وهي تمثل مشاعر القلق والتوتر والإحباط، والعزلة، أو قد تكون وجدانية إدراكية مثل تفسير الأحداث والظروف. وقد يتضمن رد الفعل هذا فقد الاهتمام بالعمل، أو بالحياة بصفة عامة ،أو فقد الالتزام بالأهداف المهنية .

- ردود الفعل الجسمانية: وهي تتضمن الإجهاد، والقرحة وأمراض أخرى المرتبطة بضغط العمل.

- ردود الأفعال السلوكية: وتتضمن ترك العمل والغياب وانخفاض مستوى الأداء.

- وعادة ما تحدث كل الأنواع الثلاثة معا. وتختلف ردود فعل الأفراد، وأيضاً تختلف مشاعر الضغوط لموقف معين باختلاف الأفراد. فردود الفعل هي حالة فردية قد يرى الفرد راحته في مشاهدة التلفزيون، أو سماع الموسيقى، وما إلى غير ذلك<sup>(24)</sup>.

فعلى مستوى الآثار النفسية، أظهرت دراسة كندية أن ازدياد مستوى الإجهاد في العمل وغياب الدعم الاجتماعي مرتبطان مع خطر التعرض للاكتئاب. حيث أشرفت إيما روبرتسون بلاكمور، من جامعة روتشستر في نيويورك، على الدراسة التي أجراها باحثون كنديون، معتمدين على استطلاع للرأي شمل 24324 موظفاً وعاملاً في العام 2002، وقيم الباحثون العلاقة بين الاكتئاب الدائم أو الموقت، وبين الاكتئاب النفسي الناتج عن العمل.



كما بينت الدراسة، التي نشرت في مجلة "أميريكان جورنال أوف بابليك هيلث"، أن مستوى الإجهاد في العمل مرتبط بخطر الإصابة باكتئاب قوي لدى الرجال، أكثر من النساء، لكن غياب الدعم الاجتماعي يعرض الجنسين معاً للآثار. وقالت بلاكمور إن "الإصابة بالاكتئاب في أماكن العمل مشكلة صحية عامة تتطلب التدخل لحلها، ولكنها ما تزال غير معترف بها ولا تعالج كما يجب"<sup>25</sup>.

وفي دراسة شملت 10 مؤسسات fribourgeoises لمعرفة أعراض ضغط العمل لدى المشرفين والعمال خلصت إلى نتائج، من بينها أن العمال يشكون من أعراض الضغط المرتبطة بالجوانب البدنية كالتعب البدني وآلام العضلات والمفاصل... إلخ. كون الجسم يعتبر أداقهم في العمل، بينما المشرفين أو الإطارات المسيرة فكانت شكاوهم ترتبط بالأعراض النفسية كإضراب النوم والإجهاد العصبي... إلخ<sup>26</sup>.

أما الدراسة التي أجريت على أكثر من 10 آلاف موظف مدني بريطاني أظهرت أنه كلما زاد الإجهاد في العمل كلما زادت احتمالات الإصابة بالأعراض المؤدية إلى الإصابة بأمراض القلب والسكري، وأن الرجال الذين يلازمهم الإجهاد في العمل تتضاعف لديهم احتمالات الإصابة بالأعراض المؤدية إلى الأمراض الخطيرة، مقارنة مع أولئك الذين قالوا إنهم لا يشعرون بإجهاد<sup>27</sup>.

وفي جانب الأداء والإنتاج وسلوك العامل يقول العمري "إن تعرض العاملين بالمنظمة للضغوط العملية قد يؤدي إلى عواقب وخيمة وتلحق أضرارا شديدة بالأداء الوظيفي أو بالإنتاجية وفاعلية المنظمة من خلال بعض السلوكيات العدوانية كالقيام بالعديد من الأعمال التخريبية بالمنظمة مثل إتلاف المخرجات وتضييع وقت ومواد المنظمة وتدمير المباني والأجهزة وتقيد الإنتاج"<sup>28</sup>.

ويشير محمود فتحي عكاشة إلى جملة من الآثار التنظيمية للضغوط على منها مباشرة مثل الغياب عن العمل أو التأخر في الحضور إليه وكثرة الشكاوي والتظلمات ونقص كمية الإنتاج أو انخفاض من جودة المنتج وكثرة الحوادث وتوقف الآلات، وغير

مباشرة مثل فقدان الروح المعنوية وحماس العمل وعدم الرضا عن المهنة وقلة عمليات الاتصال المباشر<sup>29</sup> .

أما على مستوى تكلفة ضغوط العمل فإنها تلحق خسائر جسيمة بالأفراد ومنظمات الأعمال. ويكشف تقرير لإحدى شركات التأمين صدر في الولايات المتحدة عام 1984 أن هناك مليون عامل يتغيبون يوميا بسبب الضغوط. وتكلفة تقدر سنويا بـ 150 بليون دولار. ويشمل هذا الرقم تكاليف الغياب، وترك العمل، وانخفاض مستوى الإنتاجية، وطلبات التعويض والتأمين ونفقات العلاج الصحي<sup>30</sup> .

هذه الأسباب الكثيرة والآثار المرتبطة بضغط العمل موجودة في دول الاتحاد الأوروبي، حيث بينت الدراسات أن أكثر من نصف 160 مليون عامل يشكون من أعراض الضغط والتي لها انعكاسات على المستوى الصحي للعامل فقد أشارت هذه الدراسات أن 16% من هؤلاء العمال يعانون من الصداع، وأن 23% من التعب، و28% من الضغط و33% من آلام وأوجاع الظهر، وفي كثير من هذه الحالات الآلام مميتة<sup>31</sup> .

في عام 1988 م، ذكرت صحيفة "وول ستريت جورنال" إن 46% من الموظفين لديهم مستويات مرتفعة من الضغط المتعلق بوظائفهم، وأن 70% من الموظفين قد عانوا من بعض الأمراض التي يسببها الضغط<sup>32</sup> .

وفي اليابان تم نحت مصطلح جديد وهو Karashi ويعني الموت بسبب الإفراط في العمل. وقد وجدت الحكومة اليابانية أن 43% من الموظفين الذين يعملون بالراتب في طوكيو كانوا يشعرون بالقلق من إمكانية حدوث هذا الأمر لهم<sup>33</sup> .

ويقول دومنيك جراردان Dominique jegaden إن الضغط غزا عالم الشغل في الولايات المتحدة الأمريكية و يعتبر سببا في 46% من شكاوى العمال<sup>34</sup> .

وهذا ما يبينه إعلان منظمة العمل الدولية التابعة للأمم المتحدة، والمعنية بشؤون العمل والعمال. عن نتائج بحثها المستمدة من معطيات مجموعة من الدراسات الإحصائية

والعلمية تتعلق بالموضوع أحرقتها على خمس دول صناعية. وتبين أن نحو (10%) من البالغين يصابون بفعل ظروف العمل الضاغطة بأنواع من الإحباط المؤدية للكآبة كل عام<sup>35</sup>.

ويكشف تقرير لإحدى شركات التأمين صدر في الولايات المتحدة عام 1984 أن هناك مليون عامل يتغيبون يوميا بسبب الضغوط. وتكلفة تقدر سنويا ب150 بليون دولار. ويشمل هذا الرقم تكاليف الغياب، وترك العمل، وانخفاض مستوى الإنتاجية، وطلبات التعويض والتأمين ونفقات العلاج الصحي<sup>36</sup>.

وتؤكد هذه النتائج ما توصلت إليه L'agence Européenne pour la santé au travail 1998 في تقدير التكلفة المالية الناجمة عن المخاطر الصحية للعمل والتي يعتبر ضغط العمل احد الأسباب الرئيسية فيها. والجدول التالي يبين هذه التكلفة ونسبتها من ميزانية كل دولة سنويا.

#### تقدير التكلفة المالية ونسبتها من الميزانية السنوية للدول الاروبية

الدولة	التقدير السنوي بالمليار اورو	% من الميزانية السنوية PIB	الدولة	التقدير السنوي بالمليار اورو	% من الميزانية السنوية PIB
سويسرا	4,9	2,3	ارلندا	0,18	0,4
المانيا	45	2,4	ايطاليا	28	3,2
النمسا	2,6	1,4	الاكسنبورغ	0,34	2,5
بلجيكا	5,1	2,3	هولندا	7,5	2,5
الدانمارك	3	2,7	البرتغال	0,3	0,3
اسبانيا	1,5	3,0	بريطانيا	16,8	2
فلندا	3,1	3,8	السويد	7,2	4

## L'agence européenne pour la santé au travail 1998

كما يشير ميشيل فيزينا Michel vèzina أن نقص الإنتاج وزيادة التكاليف

تعود بشكل مباشر إلى الضغط المهني، كالتغيب وحوادث العمل وتكاليف العلاج حيث تصل سنويا إلى 4 ملايين دولار في الكيبيك<sup>37</sup>.

ومن هنا نلاحظ إن الدول الغربية تعطي لعواقب وتكلفة الضغوط المهنية، من حيث دراستها، وإيجاد حلول للتخفيف من آثارها.

أما بالنسبة للدول العربية فلم نثر على إحصائيات بشأن الموضوع، وهو نفس ما ذكره العتيبي في دراسته حيث قال "تفتقد البيئة العربية إلى مثل هذه الإحصائيات التي تبين بوضوح مدى خطورة هذه الظاهرة وخسائرها الجسمية"<sup>38</sup>.

## خلاصة:

بعد تناول مفهوم الضغوط المهنية ومصادر الضغوط المهنية التي تعددت وتشابهت في كثير من الدراسات. والتي تمثلت في عدة نقاط كعبء المهنة وصراع الدور و ضغط الوقت ومشكلة العلاقات أما الآثار السلبية المترتبة على الضغوط فقد تبين بأنها خطيرة، سواء على مستوى الفرد كازدياد التوتر الفسيولوجي والنفسي، ويزداد معدل القلق، ويصبح الفرد أكثر حساسية وعدوانية ويظهر الاكتئاب والاضطرابات العصبية والاضطرابات السيكوسوماتية. أما على مستوى المنظمة فالآثار السلبية للضغوط تتجلى في أشكال متعددة كالغياب عن العمل أو التأخر في الحضور إليه وكثرة الشكاوي والتظلمات ونقص كمية الإنتاج أو الانخفاض من جودة المنتج وكثرة الحوادث وتوقف الآلات، وعدم الرضا عن المهنة..... الخ، وكذلك في تقدير التكلفة المالية الناجمة عن المخاطر الصحية للعمل والتي يعتبر ضغط العمل احد الأسباب الرئيسية والمقدرة بالملايير حسب بعض الدول الغربية وغياب هذا الجانب الإحصائي في الدول العربية الأمر الذي يستدعي إجراء العديد

من الدراسات في هذا المجال لغرض الوقوف عند أسباب الضغوط المهنية والتخفيف من آثارها السلبية .

### الهوامش :

1 عبد الرحمان بن سليمان الطيرري - الضغط النفسي - مفهومه تشخيصه طرق علاجه ومقاومته - مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة - الطبعة الاولى 1994، ص18.

2 عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيحان - ضغوط العمل - مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها - مركز البحوث والدراسات الادارية الرياض السعودية. 1998. ص23.

3 علي عسكر ، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، ط3 دار الكتاب الحديث 2000 الكويت. علي عسكر 2003 ص84.

4 Bouttefnouchet Mostefa.les travailleurs en Algérie E N A P – E N A L -1982 . P 20

5 هنري أرفون، فلسفة العمل، ترجمة عادل العلوا، منشورات عويدات، بيروت، ط2، 1989  
هنري أرفون-ص 153 - سنة 1989.

6 جورج فدرمان، بيار نافيل، رسالة في سوسولوجيا العمل، ترجمة بولاند عمانوئيل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

فردمان 1985 ص11.

7 Roger Mucchielle – L'étude des postes de travail – ESF éditeur 7 édition -1991.

P 101

8 محمد بسيوني 1995 ص14

9 زينب علي الجير 1998-ص39

10 محمد الدسوقي 1998 ص193

11 Boudaren .Mohamed – Le Stress – entre bien être et souffrance-BERTI Edition

Alger .2005.p.101.

12 عبد الرحمن هيحان.1998.ص73.

13 سمير عسكر.1988.ص.ص.21.16.

14 شعبان علي، 2002-ص364- الهيحان 1998.ص158 - طه عبد العظيم

حسين.2006.ص230

- 15 طه عبد العظيم حسين.2006.ص224
- 16 ناصر العديلي 1995 ص 251
- 17 علي عسكر 2003 ص88. محمد عبد الجواد2002 ص 77
- 18 مقدم سهيل 2001 ص39 – فونتانا 1993 ص64
- 19 راوية حسين 2001 ص403
- 20 رونالد . ي .ريجيو 1999 ص293 –راوية حسن 2001 ص406 –فنتانا 1993 ص71
- 21 سلطان المشعان2000 ص ص69-70
- 22 علي السلمى . بدون سنة.ص129 – طه عبد العظيم.2006.ص230
- 23 رونالد . ي .ريجيو 1999 ص293
- 24 راوية حسين 2001.ص.411
- 25Arabinfocente .httpwww.arabinfocenter.netindex.phpp=47&id=47943r
- 26 Diane bachler et al 2004 [www.fcho.ch](http://www.fcho.ch)
- 27 httpwww.6abib.comnewsarticles.phpid=2
- 28 عبید بن عبد الله العمري – بناء نموذج سبيي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية – التنظيمية – مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية – المجلد السادس العدد الأول يناير .2004.ص.131.
- 29 محمود فتحي عكاشة –1999- ص ص 91-92
- 30 آدم العتبي \_ علاقة ضغوط العمل بالاضطراب السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت \_ مجلة العلوم الاجتماعي مجلة 25 عدد 2/ مجلس العلم النشر العلمي جامعة الكويت 1997 ص179 .
- 31 Lennart.levi-le manuel d'orientation sur le stress lie au travail de la commission européenne BTS .Newsletier .W 19-20-septembre 2002.p19-20.
- 32 أكرم عثمان 2002 .ص.17.
- 33 أكرم عثمان 2002 .ص.18
- 34 Dominique Jegaden.[www.metrabrest.com/stress.pdf](http://www.metrabrest.com/stress.pdf).
- 35 نجاح بنت قبلان قبلان – مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية – مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية – 2004 الرياض السعودية.

2004 ص 82.

36 آدم العتيبي، 1997 ص 179.

37 Barbeau. Isabelle. épuisement professionnel se brûle-t-on encore? Psychologie quebec 18(2) - 2005. p21.

38 آدم العتيبي. 1997. ص. 180.